



## **ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

### **TITLE**

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA(SERVICE EXCELLENT) PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG BANDA ACEH**

### **ABSTRACT**

#### **BAB V PENUTUP**

Sesuai dengan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya maka bab ini penulis akan menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran.

#### **A. Kesimpulan**

1. Dalam penerapan Service Excellence yang optimal, maka akan menghasilkan keberhasilan bagi perusahaan dalam jangka panjang seperti, meningkatnya jumlah nasabah dari waktu ke waktu, dan nasabah yang loyal, dikarenakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Banda Aceh mengerti dan memahami akan kebutuhan nasabah.
2. Dengan memadainya jumlah petugas teller, customer service, dan loan service pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Banda Aceh, berdampak positif pada pemberian pelayanan dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

#### **B. Saran-saran**

1. Untuk kenyamanan dan keamanan kendaraan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Banda Aceh seharusnya memperluas lahan parkir, dikarenakan lahan parkir saat ini sangat minim sehingga menyebabkan nasabah kesulitan ketika ingin memarkirkan kendaraannya.
2. Untuk memudahkan nasabah dalam proses transaksi sebaiknya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Banda Aceh menambah ATM. Karena, ATM yang tersebar saat ini terbatas.